

CUSTOMER SERVICES

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
(REGULER) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI DAN FASILITAS FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

B 141 / 02

War  
a

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :**

**DEWI SRI WARSIKI**

No. Pokok : 049510802-E

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2001**



**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
(REGULER) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI DAN FASILITAS FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**DEWI SRI WARSIKI**  
No. Pokok : 049510802-E


**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

  
**Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S, MS**

**TANGGAL :** 21 September 2002

**KETUA PROGRAM STUDI,**

  
**Dra. Ec. Hj. SOEDEWI SOEDOROWERDI, MS**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**TANGGAL :** 1-10-2002

## ABSTRAKSI

Pendidikan tinggi saat ini tidak hanya lembaga yang memberikan pendidikan saja, tetapi juga merupakan suatu industri yang bergerak pada bidang jasa. Oleh karena itu pendidikan tinggi hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, agar mampu bersaing pada era otonomi kampus. Terutama perguruan tinggi negeri yang harus bersaing dengan perguruan tinggi swasta, yang sejak awal pendiriannya telah swadaya dalam penyelenggaraan pendidikannya. Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga sebagai bagian dari perguruan tinggi negeri hendaknya mulai membudayakan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya.

Dalam penelitian ini terlihat adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima oleh mahasiswa (persepsi) dengan pelayanan yang diharapkan mahasiswa (harapan) dari pihak fakultas, dilihat dari dimensi kualitas jasa : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini memakai sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik analisis Tes Ranking-Bertanda Wilcoxon untuk Data Berpasangan, dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dimensi bukti langsung dihasilkan nilai Z sebesar  $-8,272$
2. Dimensi keandalan dihasilkan nilai Z sebesar  $-7,397$
3. Dimensi daya tanggap dihasilkan nilai Z sebesar  $-6,897$
4. Dimensi jaminan dihasilkan nilai Z sebesar  $-3,953$
5. Dimensi empati dihasilkan nilai Z sebesar  $-0,448$

Yang jika dibandingkan dengan nilai Z tabel sebesar  $-1,96$  dan  $1,96$ , yang merupakan daerah penerimaan  $H_0$ , maka diketahui bahwa semua hasil perhitungan yang ada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dimana  $H_0$  adalah pernyataan tidak ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa, maka dari hasil perhitungan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan diketahui bahwa ada kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan fakultas dan hanya dimensi empati yang menunjukkan tidak ada kesenjangan. Sehingga dapat disimpulkan mahasiswa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak fakultas.